武汉市质量基础设施“一站式”

服务站管理办法

（公开征求意见稿）

第一章 总则

**第一条** 为构建高效能质量基础设施体系，增强产业链质量提升能力，有力推进质量变革，加快打造高质量发展高地，根据《质量强国建设纲要》《国家市场监督管理总局关于质量基础设施助力产业链供应链质量联动提升的指导意见》《湖北省质量强省建设纲要》《市人民政府办公厅关于印发武汉市质量基础设施“一站式”服务试点工作方案的通知》有关精神，制定本办法。

**第二条** 本办法适用于武汉市内质量基础设施“一站式”服务站的评价和管理。

**第三条** 本办法所称质量基础设施“一站式”服务站（以下简称质量服务站），是指由建设质量服务站的法人组织（以下统称质量服务站建设主体）设立，主要面向本市产业集群和中小企业的自主创新和质量提升需求，综合运用计量、标准、检测、认证、知识产权、品牌、质量、合规等技术与管理手段，提供多要素、整体式、开放性专业技术服务的平台载体。

本办法所称质量服务站的评价，由质量服务站建设主体或质量服务站自愿向武汉市市场监督管理局（以下简称市市场监管局）申报，市市场监管局依据本办法组织开展评价，对符合要求的质量服务站授予“武汉市质量基础设施‘一站式’服务站”（以下简称市级质量服务站）称号的活动。

**第四条** 质量服务站建设和运营实行创新、开放、共享的原则，实现产学研用各方协调联动、融合发展。

质量服务站的评价遵循公开、公平、自愿原则，不收取费用。

**第五条** 市市场监管局负责市级质量服务站的统筹管理和工作评价，应当结合我市实际，按照市场主导、政府引导的原则，科学统筹质量服务站布局，引导社会力量加大投入，深化质量基础设施协同运行，推动质量基础设施体系升级和效能释放，为科技创新和产业发展提供有力支撑。

**第六条** 各区市场监管局负责属地质量服务站的日常监管。鼓励各区市场监管局评价认定本辖区区级质量服务站。

**第七条** 质量服务站建设主体负责质量服务站的运营。质量服务站建设主体及质量服务站应遵循市场规律，主动开发适配性服务方案，统一服务标准与规范，促进共性关键质量技术的开发与应用，推动更大范围内质量基础设施互联互通，助力产业和中小企业持续提高质量效益和市场竞争力。

第二章 建设和应用

**第八条** 质量基础设施“一站式”服务工作目标：

（一）服务武汉市产业发展，瞄准“965”及区域重点产业集群，着力破除质量提升瓶颈，加速新技术新产品研究开发和规模量产，提升产业链质量升级整体解决方案供给能力，促进产业链、供应链优化升级；

（二）孵化创新型中小企业，提升质量安全保证水平和风险防控能力，扩大高性能、功能化、可靠性供给和品牌影响力，在质量效益提升的基础上实现持续健康发展；

（三）助力全国统一大市场建设和国内国际双循环，推动计量、标准、合格评定、品牌等区域互认和境外推广应用，以质量基础设施互联互通带动内外贸易高质量发展。

**第九条** 质量基础设施“一站式”服务具体内容：

（一）计量服务。包括建立计量管理体系；建立计量标准；量具、仪器设备等的计量检定、校准、测试；标准物质研发和应用推广等。

（二）标准服务。包括国际国内先进标准的比对研究；支持标准的研制、标准体系建设、标准化人才培育、标准实施评价、标准化咨询服务和标准化宣传推广等；组织参与国内外标准化机构或技术服务活动等。

（三）检验检测服务。包括提供检验检测机构名录、资质信息查询服务，提供样品送检、报告领取等代办服务;根据服务对象需求，协调匹配有资质的检验检测机构,在资质认定或实验室认可等范围内提供覆盖产品研发、采购、生产、交付等过程的检验检测服务;提供检验检测培训相关信息，开展检验检测业务培训等。

（四）认证服务。包括提供强制性认证、自愿性认证及相关法律法规的咨询服务；提供具有资质的认证机构及其认证范围的查询服务；提供产品、服务、体系等自愿性认证推介服务,指导企业选择认证方案,提供联系认证机构、代办代领认证证书等服务；提供认证培训相关信息，开展认证业务培训等。

（五）质量管理服务。包括覆盖生产和运营管理全过程的质量体系、管理系统、工具方法的导入与评价；高级质量管理人员和质量专业技术人员培训；质量调查评价；质量法律法规咨询；国际国内合规管理辅导等。

（六）知识产权服务。包括专利、商标、版权和集成电路布图设计等的咨询、代理、检索、评估、运用转化、保护、维权；知识产权质押融资；应对知识产权纠纷、知识产权维权法律援助等。

（七）品牌培育服务。包括品牌理念、品牌形象、品牌管理和品牌营销咨询；品牌价值评价；品牌展示与传播服务等。

（八）质量强链创新服务。包括成立产业链质量技术创新联合体，开展重点产业链质量状况分析，分级分类形成质量问题清单，绘制质量图谱，实施关键环节质量攻坚，推动全链条质量协同升级等。

（九）质量强链提升服务。包括整合先进的测量体系、领先的标准体系、高效的检验检测体系、权威的质量认证认可体系，支撑建圈强链，提升产业链供应链创新力、稳定性、可靠性和高端化。

（十）其他质量提升所需的产业质量现状研究分析、质量教育、人才培养、研究开发、技术转移、质量信用、质量成本、质量风险、溯源管理、临床试验等特色服务。

**第十条** 支持质量服务站设立便捷的服务受理窗口， 鼓励质量服务站入驻省市场监管智慧服务一张网、“汉检链”等平台，开展线上线下协同服务，并公开服务承诺接受监督,改善服务生态。

具备条件的质量服务站可以开放仪器设备、人力资源、信息等资源与中小企业共享，对小微型企业服务收费实施优惠措施。

**第十一条** 鼓励质量服务站创新科研机制、人才机制、运营机制，集聚国内外优质创新资源打造一体化、网络化服务体系，提供多样性、个性化、国际化质量技术服务。

鼓励质量服务站进行数字化升级，拓展新服务模式和应用场景，建设质量基础数据库，为产业监测分析和质量提升提供支持。

第三章 评价管理

**第十二条** 市市场监管局对全市质量服务站的评价原则上每年开展1次。对质量服务站的专业性评价可以委托具备资质条件的第三方机构实施。

**第十三条** 质量服务站建设主体申报市级质量服务站评价，应当满足以下基本条件：

（一）应是持续运营2年以上的企事业单位、科研院所、专业技术机构、社会组织等；

（二）具有健全的管理制度、规范的服务流程和服务质量保证措施，财务状况良好；

（三）诚信守法运营，依法不属于严重失信主体；

（四）拥有固定的经营服务场所和必要的服务设施、仪器设备等；有组织带动和聚集社会服务资源的能力；

（五）拥有健全的管理团队和人才队伍。设立站长1名，首席质量官1名，组建一批具有质量、标准化相关专业背景或5年以上质量、标准化从业经历的专业人员队伍，能够提供质量技术服务和技术培训质量专员，数量要求5名及以上；

（六）具有本办法第九条所列的五项及以上服务能力，并具备较强的竞争力、创新力和影响力；

（七）有提供质量专业系统服务的成功经验，相关项目、课题、活动获得政府部门或行业认可,近2年服务企业数量稳步增长，在专业服务领域或区域内有一定的公信力。

**第十四条** 申报市级质量服务站评价，应当提交以下申请材料：

（一）质量服务站评价申请书；

（二）质量服务站建设主体注册登记相关证书副本；

（三）与质量服务有关的管理制度和程序文件；

（四）上年度财务审计报告；

（五）具备第九条所述有关服务能力的材料；

（六）近三年开展质量技术相关服务的项目清单；

（七）申报材料真实性声明。

**第十五条** 市市场监管局按照以下程序进行质量服务站评价：

（一）在门户网站上发布评价通知，根据本办法规定说明受理和评价要求。

（二）各质量服务站提交评价申请，由市市场监管局受理申报材料，审查材料的完整性。

（三）组织专家从基础建设、服务提供、服务实施、服务成效等方面进行综合评价，必要时进行现场核查。评价细则见附件。

（四）评价结果向社会公示5日。公示期间，任何单位或个人有异议的，可以向市市场监管局提出。对存在异议问题的，市市场监管局应当进行调查核实，并将调查核实结果反馈提出异议的单位或个人。

（五）对公示期满无异议或者异议不成立的合格新站，授予“武汉市质量基础设施‘一站式’服务站”称号，并向社会公布。

第四章 监督管理

**第十六条** 通过评价的市级质量服务站应当主动开展年度服务效能评估，评估内容包括基础建设、服务提供、服务实施、服务成效等，并于当年10月底前将评估报告报送市市场监管局。

质量服务站应当对照效能评估结果，持续优化服务内容，完善服务模式。

**第十七条** 市市场监管局建立服务监督机制，开展评价反馈，按照评价情况调整分类分级，总结推广先进经验。

**第十八条** 市级质量服务站有下列情形之一的，市市场监管局可以撤销其称号：

（一）市级质量服务站建设主体在申请评价过程中提交虚假材料的；

（二）市级质量服务站及其建设主体不再符合本办法第十三条规定的；

（三）市级质量服务站建设主体因重大违法行为受到相关部门处罚的；

（四）市级质量服务站建设主体未按规定报送年度服务效能评估报告的；

（五）市级质量服务站建设主体资格被依法终止的。

第五章 保障和扶持措施

**第十九条** 全市市级质量服务站数量不超过50个，对年度评价不合格的市级质量服务站予以摘牌处理，空出的名额授予年度评价排名靠前的新建质量服务站。对新授牌的市级质量服务站一次性给予最高不超过10万元的质量提升支持；对年度评价排名靠前的质量服务站（新建质量服务站不参与排名）给予质量提升支持，其中一等次不超过3名，每名5万元；二等次不超过5名，每名3万元；三等次不超过10名，每名1万元；同时对市质量服务站优秀管理和服务人员进行通报表扬。质量提升支持资金从市局年度工作预算经费中列支。鼓励各区配套给予政策、资金激励。

**第二十条** 市市场监管局对评价领先、公信度高的质量服务站，在承担政府职能转移、服务采购、申报国家和省级质量服务站评定等方面，依法予以优先考虑。

第六章 附则

**第二十一条** 本办法由市市场监管局负责解释。

**第二十二条** 本办法自2025年 月 日起施行，有效期5年。

附件

市级质量服务站评价细则

| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **评价要点** |
| --- | --- | --- | --- |
| 基础建设（20分） | 组织管理（6分） | 组织架构（3分） | 组织架构完整，职责任务明确，确保组织内部分工协作、沟通及时、管理有序。设立站长1名，首席质量官1名，可视情况设立副站长1名，组建一批专业人员队伍。 |
| 经费保障（3分） | 建立经费保障机制，确保“一站式”服务的组织实施和日常运行所需经费有效供给。 |
| 服务场所（8分） | 选址布局（2分） | 选择交通便利、配套设施完善、企业需求集中的区域，设立固定办公场地和服务窗口。 |
| 规模布局（2分） | 办公设备齐全，规模和功能布局满足业务受理、咨询指导、组织培训等活动开展需要。 |
| 服务标识（4分） | 按照《一站式质量服务站建设服务工作导则》（武市监〔2021〕42号）相关要求，在主体建筑内、外悬挂统一规范的站牌，在服务窗口、服务功能区设置统一规范的窗口指示牌、服务公告栏、制度信息栏、办事指引牌等。 |
| 管理制度（6分） | 制度建设（4分） | 制定包括人员管理、机构管理、专家管理、流程管理、信息安全管理等内容的管理制度，内容详实、指导性强。全面有效实施制度，建立制度实施档案并管理。 |
| 信息公开（2分） | 管理制度、服务内容、服务方式、服务流程、监督投诉方式等信息公开展示。 |
| 服务提供（30分） | 技术资源（5分） | 技术人员（2分） | 技术人员具有质量、标准化相关专业背景或5年以上质量、标准化从业经历，能够提供质量技术服务和技术培训，数量要求5名及以上。 |
| 协同资源（3分） | 建立覆盖“一站式”服务要素的服务机构库和专家库，规模满足业务开展所需的专业技术资质、良好商业信誉以及相应技术服务能力，定期维护和动态管理。 |
| 服务内容（25分） | 线下服务（10分） | 包括但不限于全年累计为200家以上企业提供质量技术培训服务，为100家以上企业提供标准比对服务，为30家以上企业提供质量问诊服务，为10家以上企业提供质量品牌集成服务，并建立服务事项清单及服务过程记录。 |
| 线上服务（15分） | 入驻省市场监管智慧服务一张网服务平台或“汉检链”平台，建设线上服务站，全面展示站点基本情况、特色服务、资质证书、共享设备、专家团队等信息，提供线上质量服务。 |
| 服务实施（20分） | 服务流程（10分） | 需求收集（3分） | 组织人员开展服务需求收集、分析和确认，通过巡回问诊、上门调查、线上摸排等方式主动收集服务需求，建立相关记录。 |
| 服务对接（3分） | 及时响应服务需求，精准匹配服务资源，签订服务合同，提供合同化服务。 |
| 过程管理（4分） | 开展服务过程质量跟踪，及时协调解决服务过程中出现的问题，建立相关记录。 |
| 服务反馈（10分） | 服务满意度评价（10分） | 开展服务满意度测评，围绕服务场所便利度、服务响应及时度、服务水平专业度、服务人员廉洁度、服务期望达成度开展评价，满意度高于80分。 |
| 服务成效（30分） | 服务效能（30分） | 质量服务创新（10分） | 成立产业链质量技术创新联合体，整合先进的计量、标准、检验检测、认证认可、知识产权等要素资源，支撑建圈强链，助推产业链供应链创新力、稳定性、可靠性和高端化。 |
| 促进产业链质量提升（10分） | 开展重点产业链质量状况分析，分级分类形成质量问题清单，绘制质量图谱，实施关键环节质量攻坚，推动全链条质量协同升级。 |
| 经济效益（5分） | 全年服务企业数量达500家次以上，全年帮助企业发现并解决质量问题数量不少于100个。服务企业在节约成本、增长利润、带动区域经济发展等方面取得明显成效。 |
| 社会效益（5分） | 服务企业在保护环境、带动就业、促进行业高质量发展等方面取得明显成效。总结工作情况，提炼典型案例，推广服务模式和经验做法，全年获得媒体宣传报道不少于5次。 |